调查工作的成果

申诉专员的建议

6.1 《申诉专员条例》规定，申诉专员在进行调查后，可就其提出的意见及理由作出报告，并且提出建议。这些建议大致可分为两类：

(a) 纾解不满的建议 —— 旨在纠正错误，包括采取补救措施及向投诉人致歉。

(b) 改善行政的建议 —— 旨在令有关机构改善其一般行政或某方面的行政，包括修订某些程序和工作方法，以纠正行政错误、堵塞漏洞或补救不足之处。

本人尊重政府当局制订政策的权力，但也会不时就政策提出意见，以促使有关当局注意某些政策可能已经不合时宜，或借此引起公众人士的讨论。

6.2 有不少投诉是针对个别人员的行动或工作态度而提出的。由于本署的目标是提高公共行政的质素，一般来说，本署希望透过调查，协助有关机构作出改善和避免出错。本署甚少建议对个别人员采取纪律处分，因为我们相信应由有关机构的首长决定是否惩罚事涉的人员。简言之，我们的目的是为求改进，而不是指责非难；是提出有建设性的意见，而不是吹毛求疵。

6.3 本人假如认为有关机构的首长并没有就本署的调查报告采取适切的行动，即可以根据《申诉专员条例》，将报告及建议，连同其他意见，提交行政长官。倘若本人认为有关机构曾有严重失当或处事不公的情况，亦可向行政长官再提交一份报告；这份报告的文本须提交立法会省览。在本年度内，本人曾向行政长官提交了一份这类报告（参阅**第 4.16 段**）。

《政府覆文》

6.4 自一九九五年开始，政府当局在向立法会提交申诉专员年报后的三个月内，便会向立法会提交《政府覆文》，汇报政府部门和法定机构采取了哪些跟进行动，以落实申诉专员的建议。这项安排反映出政府当局重视申诉专员在确保政府开明问责，以及促进公共行政公平方面的职能。

提高公共行政的质素

6.5 申诉专员制度的主要功能，是透过调查后提出建议，改善公共行政制度或行为。本署提出并获得被投诉机构采纳的改善建议的数目，是显示我们工作成果的一项重要指标。在二零零二／零三报告年度内，本署完成了 124 宗个案的全面调查[3] 及六项直接调查，并分别提出了 173 项及 72 项建议，其中超过 95% 的建议已获有关部门及机构接纳。这些部门及机构每落实一项建议，在公共行政方面便有所改善。值得注意的是，在本署进行调查期间，有关的机构往往会展开内部检讨，甚至随即落实某些改善措施。对于这些「自发性」反应，本署十分赞赏；这亦同时证实，本署经常担当着催化改善公共行政的角色。当然，我们必须向投诉人致意，感谢他们向本署提出其个案，从而促使有关部门及机构改善公共服务。

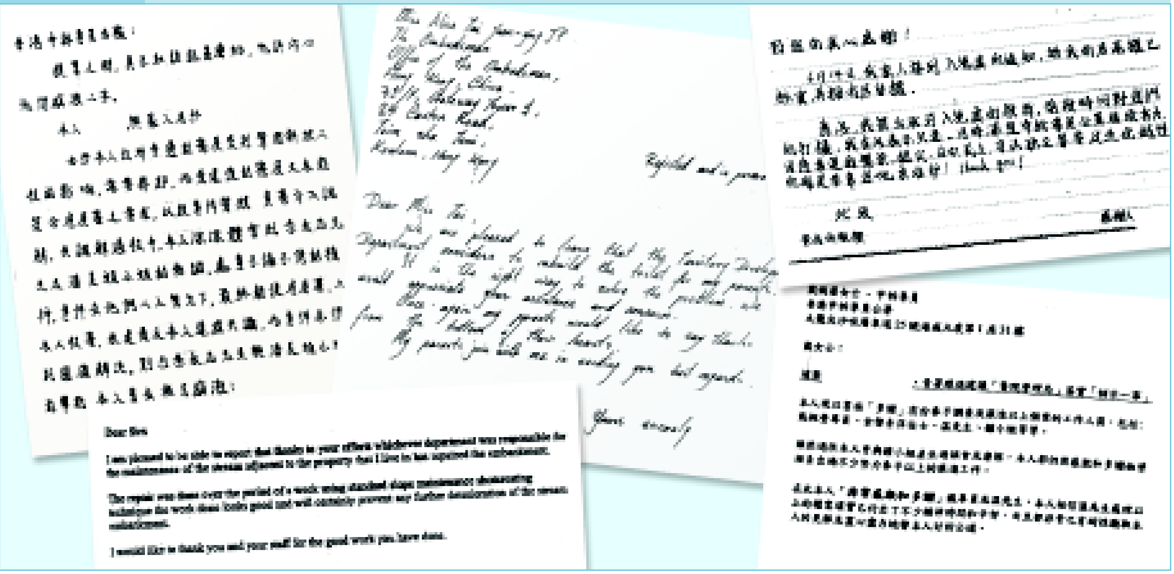
3 有别于以另类排解纠纷方法处理的个案：计有现处计划的个案(176 宗)、提供协助／作出澄清的个案(1,996 宗)及调解的个案(6 宗)，共提出 134 项建议(参阅**第四章**)。

图表 6.1　本署提出的建议数目

对本署服务的赞扬

6.6　本署不时会收到投诉人和机构的致谢信，对于本署不偏不倚、全面彻底的调查工作表示赞赏。本署视赞扬为一种鼓励，策勉我们继续改进。本署亦欢迎任何有助我们改善服务的意见。

图表 6.2　致谢信摘录



正面的投诉文化

6.7　毫无疑问，投诉多因冤屈或不满而起，但这并不表示投诉都是消极和负面的。市民若真诚地作出投诉，其实只是适当地行使公民权利。有理据的投诉促使政府重新检讨其政策、措施和程序，由申诉专员担当监察的角色。投诉其实为我们提供机会，让我们检讨及改进、纠正错误及进行革新。公共行政也因此能够进步、发展和改善。

6.8　多年以来，我们一直向市民和《申诉专员条例》附表 1 所列的机构推广正面的投诉文化。有关本署的公众教育及宣传推广活动，可参阅**第七章**。